



ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DE **SERVICIO Y MANEJO** **DE OBJECIONES**

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Mejorar las habilidades de comunicación y atención al cliente en el sector eléctrico y técnico para asegurar un servicio de calidad y manejo efectivo de objeciones.



Objetivos específicos

- Entender los principios básicos de atención al cliente. Aprender a identificar y manejar objeciones de manera efectiva. Desarrollar estrategias para mejorar la calidad del servicio ofrecido.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1

Introducción A La Atención Al Cliente

Duración: 1.5 horas

Contenidos:

Importancia de la atención al cliente en el sector eléctrico y técnico.

Principios básicos de atención al cliente.

Tipos de clientes y sus necesidades.

Comunicación efectiva con los clientes.

Actividad práctica: Role-playing para mejorar la atención al cliente.

Módulo 2

Calidad De Servicio

Duración: 1.5 horas

Contenidos:

Definición de calidad de servicio.

Factores que influyen en la calidad del servicio.

Medición de la calidad de servicio.

Técnicas para mejorar la calidad.

Actividad práctica: Análisis de casos reales de calidad de servicio.

Módulo 3

Manejo De Objeciones

Duración: 1.5 horas

Contenidos:

Identificación de objeciones comunes en el sector.

Técnicas para manejar objeciones efectivamente.

Importancia de la escucha activa.

Estrategias para convertir objeciones en oportunidades.

Actividad práctica: Simulación de manejo de objeciones.

Módulo 4

Comunicación Efectiva

Duración: 1.5 horas

Contenidos:

Elementos de la comunicación efectiva.

Barreras de comunicación y cómo superarlas.

Lenguaje verbal y no verbal.

Empatía y su papel en la comunicación.

Actividad práctica: Ejercicios de comunicación en equipo.

Módulo 5

Estrategias De Fidelización De Clientes

Duración: 2 horas

Contenidos:

Importancia de la fidelización de clientes.

y mucho más...

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl